



# PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

"L'amélioration ou la mise en œuvre de procédures collaboratives"

22 février 2017



Direction générale de l'Aviation civile

Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer



3 éléments de synthèse sont élaborés à la suite des travaux menés dans le cadre de ce GT :

1 - *La définition du passager indiscipliné*

2 - *Les actions transversales entre service sur un aéroport*

3 - *Les pistes à envisager*

# 1 - La définition du passager indiscipliné

# Le passager énervé :

Pour les compagnies aériennes et les prestataires aéroportuaires :

« client que les contraintes liées à la prise d'un mode de transport aérien mettent dans un état d'énervement, de stress avant le départ, d'un phénomène anxigène, accru encore par la non maîtrise de l'espace et du temps ».

La « *non performance opérationnelle* » représente un facteur d'énervement supplémentaire pour le passager.

## Le passager indiscipliné :

Client perturbant le bon déroulement des mesures d'enregistrement ou d'embarquement, de la sécurité à bord d'un aéronef, au sol ou en vol  
**(Il ne s'agit pas d'une personne objet d'un différend commercial).**

Son attitude peut être celle d'une contestation des mesures nécessaires mises en place pour pouvoir accéder à un vol ou troublant le déroulement, voire mettant en péril la sécurité du vol. Celui-ci franchit une « frontière », en ne respectant pas les conditions requises pour permettre son embarquement.

Les niveaux de gradation du passager  
indiscipliné sont définis par le document  
9811/IATA en 4 niveaux :

- **niveau 1** : comportement verbal déplacé ou agressif
- **niveau 2** : début d'un comportement physique déplacé
- **niveau 3** : voies de faits ou violences
- **niveau 4** : pour l'I.A.T.A ou l'O.A.C.I, comportement particulier spécifique, visant la tentative d'introduction dans le poste de commande et le cockpit pour s'emparer de l'appareil.

## 2 Les actions transversales entre service sur un aéroport

Tous les partenaires des plateformes  
aéroportuaires doivent établir un **schéma  
de communication et d'alerte réciproque**  
sur des comportements.



La détection du passager indiscipliné ne se manifeste pas uniquement en salle d'embarquement ou à bord de l'aéronef. Le processus démarre souvent en amont et peut être repéré à plusieurs endroits de la chaîne:

## L'arrivée à l'aéroport et au sein des aérogares :

C'est le premier stade, le différend commercial ou l'entretien peut déraiper et s'orienter vers un comportement inacceptable, pouvant aller jusqu'à l'intervention des forces de l'ordre.

## La progression vers les salles d'embarquement et l'aéronef :

Ce même comportement peut également se manifester au niveau du contrôle de sûreté (passage aux PIF) ou des aubettes de contrôles transfrontières (PAF), mais aussi au moment de l'accès à bord de l'aéronef.

## L'incident à bord de l'aéronef :

Ces incidents comportementaux peuvent survenir soit à bord de l'aéronef au sol et/ plus difficile lorsque l'aéronef est en vol.

# 3 Les pistes à envisager

## La mise place d'un schéma de communication :

Le nombre « *d'incivilités-agressions* » dépend en fait du nombre d'informations transmises et de leur fiabilité. Ceci permettrait de les prendre en compte, au travers de risques à définir au préalable et justifierait l'établissement un ***schéma de communication*** entre les différents partenaires aéroportuaires. Ce processus permettrait d'éviter les difficultés et amènerait à une prise en compte de cet état de stress dû à la période traversée par le PAX et à définir les risques qui génèrent cet état.

Ce schéma doit permettre de faire la distinction entre les auteurs d'incivilités et ceux commettant de véritables agressions.

**Pour une agression physique, il convient de s'exprimer en termes juridiques, afin de déterminer la commission d'une infraction pénalement caractérisée (ce qui n'est pas forcément le cas pour une « agression » verbale).**

## Ce schéma peut passer par plusieurs stades :

- signalement des faits à l'équipage **avant l'embarquement** et évaluation de la capacité du passager à effectuer un vol conformément aux règles de sécurité applicables.
- développement de stages de gestion des conflits déjà existants.
- développement de l'analyse comportementale qui pourrait être effectuée afin de permettre plus facilement la détection de PAXI, par les partenaires aéroportuaires.
- étude de faisabilité et de mise en application d'une « liste ciblée de PAXI » permettant l'interdiction de vente de billets à certains PAXI, notamment ceux considérés comme violents

# La sensibilisation aux mesures déjà existantes



- Prendre en compte le *développement de la gamme d'infractions commises en aéroport*
- *Prévention de l'alcoolisme* conformément aux dispositions relative à la lutte contre *l'ivresse publique et manifeste* de l'article L 3341-1 du Code de la Santé Publique et sa répression ou encore en positionnant par une **mise en soute des produits contenant de l'alcool** et achetés dans les boutiques aéroportuaires, comme le font certaines compagnies aériennes.

Développement de « *lettres plaintes* » visant les PAXI (cette solution a été élaborée avec les services de police et l'autorité judiciaire par la compagnie Air France et vise :

- \* l'entrave à la circulation aérienne (L 282-1 du CAC),
- \* l'atteinte aux biens,
- \* la mise en danger de la sécurité du vol et du bon ordre à bord.



# Des mesures nouvelles à mettre en place

# La nécessité de pouvoir développer un « **guide des bonnes pratiques** »

**Une étude des textes juridiques en vigueur :**  
vérifier si, vu leur nombre et la densité existante,  
ces textes sont connus, adaptés et appliqués et si  
un toilettage de ces mêmes textes ne pourrait pas  
se révéler utile.

Créer une **sanction administrative** plus efficace  
dans son application que des sanctions judiciaires  
symboliques et aux résultats plus limités.

# Conclusion

La ligne frontière à ne pas franchir est celle de la sécurité du vol. Aussi convient-il de développer un système de véritables fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs, afin de permettre d'aider et d'accompagner les PNT et PNC dans leur démarche au quotidien face au problème des PAXI, mais surtout prévenir en amont ces comportements et donner à l'ensemble de la communauté aéroportuaire, les moyens absolument nécessaires pour préserver le fonctionnement optimal des aéroports et des déplacements en aéronefs.